



# **LES QUÉBÉCOIS SONT-ILS SATISFAITS DES SERVICES PUBLICS?**

## **BULLETIN ET ANALYSE**

Cahier de recherche 2018/16

ANTOINE GENEST-GRÉGOIRE

LUC GODBOUT

JEAN-HERMAN GUAY

Décembre 2018



UNIVERSITÉ DE  
**SHERBROOKE**

## **REMERCIEMENTS**

La Chaire de recherche en fiscalité et en finances publiques de l'Université de Sherbrooke tient à remercier de son appui renouvelé le ministère des Finances du Québec et désire lui exprimer sa reconnaissance pour le financement dont elle bénéficie afin de poursuivre ses activités de recherche. Les auteurs souhaitent également remercier Mme Jennifer Robson, professeure à l'Université Carleton, pour des commentaires très utiles sur le design du questionnaire de sondage.

## MISSION DE LA CHAIRE DE RECHERCHE EN FISCALITÉ ET EN FINANCES PUBLIQUES

La Chaire de recherche en fiscalité et en finances publiques (CFFP) a été mise sur pied le 15 avril 2003. Au Québec, les lieux communs et officiels où praticiens, cadres de l'État et chercheurs peuvent échanger sur les nouveaux défis touchant la fiscalité et les finances publiques sont rares. De plus, la recherche dans ces domaines est généralement de nature unidisciplinaire et néglige parfois l'aspect multidisciplinaire des relations entre l'État et ses contribuables. La Chaire de recherche en fiscalité et en finances publiques tire sa raison d'être de ces deux réalités. La mission principale de la Chaire est de stimuler la recherche et la formation interdisciplinaires par le regroupement de professeurs et de chercheurs intéressés par la politique économique de la fiscalité.

Pour plus de détails sur la Chaire de recherche en fiscalité et en finances publiques, vous pouvez consulter son site officiel à l'adresse suivante : <http://cftp.recherche.usherbrooke.ca>.

**Antoine Genest-Grégoire** est professionnel de recherche à la Chaire de recherche en fiscalité et en finances publiques de l'Université de Sherbrooke.

**Luc Godbout** est professeur titulaire à l'Université de Sherbrooke et chercheur principal en finances publiques à la Chaire de recherche en fiscalité et en finances publiques.

**Jean-Herman Guay** est professeur titulaire à l'École de politique appliquée de la Faculté des lettres et sciences humaines de l'Université de Sherbrooke.

Les auteurs collaborent aux travaux de la Chaire de recherche en fiscalité et en finances publiques, qu'ils remercient pour l'appui financier qui a rendu possible la réalisation de cette étude.

**Chaire de recherche en fiscalité et en finances publiques**

École de gestion, Université de Sherbrooke

2500, boul. de l'Université

Sherbrooke (Québec) J1K 2R1

Téléphone : 819 821-8000, poste 63220

Courriel : [cftp.eg@USherbrooke.ca](mailto:cftp.eg@USherbrooke.ca)

## RÉSUMÉ

Les débats à propos de la taille de l'État sont au cœur des échanges politiques au Québec comme ailleurs. Le Québec présente un État de grande taille par rapport à ses voisins nord-américains et qui ressemble plus à ceux des pays d'Europe. Plusieurs études de la Chaire se sont penchées sur les sources du financement de l'État québécois, en cherchant à comprendre la perception et la compréhension des citoyens en lien avec la fiscalité. Cette étude vise à compléter ce portrait en se penchant sur l'autre visage de l'État québécois, celui des services qu'il offre en contrepartie de cette fiscalité. À l'aide d'un sondage, nous avons cherché à mesurer la satisfaction des québécois à l'égard des principaux services publics et à discerner les facteurs qui influencent cette satisfaction.

Les Québécois présentent généralement un niveau d'appréciation faiblement positif des services publics, la note moyenne qu'ils donnent à l'ensemble des services étant de 5,8 sur une échelle de 10 points. Les services qu'ils semblent apprécier le plus sont les infrastructures de loisirs, tels que les parcs ou les bibliothèques, les institutions d'enseignement supérieur et les garderies. À l'opposé, les services pour lesquels la satisfaction exprimée est la plus faible sont les routes, les centres hospitaliers de soins de longue durée (CHSLD) et les hôpitaux.

Contrairement à ce qu'observent d'autres chercheurs, l'analyse n'identifie pas de facteurs individuels qui sont associés à une satisfaction plus ou moins élevée, à l'exception du fait d'être retraité. Elle n'observe pas de différences systématiques dans l'appréciation des services en fonction du genre, de l'âge, du revenu ou de la parentalité. De plus, il n'y a pas de différences d'importance de satisfaction entre les personnes n'ayant pas de contact avec un service et celles dont un membre de la famille a fait usage dans la dernière année. Par contre, il est possible d'observer une relation significative entre le fait d'appuyer le parti politique au pouvoir au moment du sondage et l'appréciation des services. Une relation significative est également négativement associée au fait de considérer les fonds publics comme mal gérés et au fait de considérer ses impôts comme trop élevés. L'utilisation de variations dans l'ordre des questions permet également de constater que les répondants semblent adopter une approche budgétaire face à l'État : ils considèrent d'abord les services offerts et évaluent ensuite le niveau des impôts en conséquence.

Nos résultats montrent que les Québécois ont une évaluation assez consensuelle de la qualité des services publics. Elle varie principalement selon des considérations générales à l'égard du gouvernement, comme l'appréciation de sa gestion, le parti au pouvoir ou le niveau perçu des impôts, plutôt que sur les caractéristiques individuelles des citoyens.

## TABLE DES MATIÈRES

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Mise en contexte.....</b>  | <b>1</b>  |
| <b>Méthodologie.....</b>  | <b>2</b>  |
| <b>Bulletin .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>Analyse .....</b>  | <b>12</b> |
| 1. Évaluation des services publics selon les variables sociodémographiques.....                 | 13        |
| 2. Évaluation des services publics entre les utilisateurs et les non-utilisateurs.....          | 15        |
| 3. Évaluation des services publics selon l'appui à l'équipe gouvernementale .....               | 17        |
| 4. Évaluation des services publics selon l'évaluation de la gestion des services publiques..... | 18        |
| 5. Évaluation des services publics selon l'évaluation de payer trop d'impôts .....              | 19        |
| 6. Évaluation selon l'ordre de la question .....  | 21        |
| 7. Modélisation de la non-réponse.....  | 25        |
| <b>Conclusion.....</b>  | <b>26</b> |
| <b>Annexes .....</b>  | <b>28</b> |
| Questions du sondage.....   | 31        |

## LISTE DES FIGURES (F-)

|   |           |
|---|-----------|
| Figure 1 : <b>Distribution de la satisfaction face aux services tangibles .....</b> | <b>5</b>  |
| Figure 2 : <b>Distribution de la satisfaction face aux transferts .....</b>         | <b>7</b>  |
| Figure 3 : <b>Distribution de la satisfaction globale .....</b>                     | <b>10</b> |

## TABLE DES MATIÈRES

|   |           |
|---|-----------|
| Tableau 1 : <b>Composition de l'échantillon utilisé (1) .....</b>                                     | <b>2</b>  |
| Tableau 2 : <b>Composition de l'échantillon utilisé (2) .....</b>                                     | <b>3</b>  |
| Tableau 3 : <b>Services évalués .....</b>   | <b>4</b>  |
| Tableau 4 : <b>Satisfaction des services tangibles, extrêmes et moyenne.....</b>                      | <b>6</b>  |
| Tableau 5 : <b>Satisfaction face aux transferts, extrêmes et moyenne.....</b>                         | <b>8</b>  |
| Tableau 6 : <b>Classement des services publics en fonction de l'évaluation .....</b>                  | <b>8</b>  |
| Tableau 7 : <b>Polarisation de la satisfaction à l'égard des services publics.....</b>                | <b>9</b>  |
| Tableau 8 : <b>Évaluations moyennes.....</b>  | <b>10</b> |
| Tableau 9 : <b>Corrélations entre la satisfaction à l'égard des différents services publics .....</b> | <b>11</b> |

|  |    |
|--|----|
| Tableau 10 : Effet des caractéristiques sociodémographiques sur la satisfaction .....  | 14 |
| Tableau 11 : Effet de l'utilisation des services sur la satisfaction .....   | 16 |
| Tableau 12 : Effet de l'appui au gouvernement sur la satisfaction face aux services .....  | 17 |
| Tableau 13 : Effet de la perception de mauvaise gestion sur l'évaluation des services .....  | 18 |
| Tableau 14 : Effet de l'opinion par rapport aux impôts sur la satisfaction face aux services.....  | 20 |
| Tableau 15 : Effet de la position des questions sur la satisfaction face aux services .....  | 21 |
| Tableau 16 : Évaluation des services publics selon l'évaluation de la gestion des services publics et l'ordre<br>des questions .....                         | 23 |
| Tableau 17 : Effet de l'ordre des questions sur la propension à trouver ses impôts trop élevés.....  | 24 |
| Tableau 18 : Taux de non-réponse aux questions sur la satisfaction .....   | 25 |
| Tableau 19: Effet des caractéristiques socioéconomiques sur la non-réponse.....  | 28 |
| Tableau 20 : Corrélations entre la satisfaction à l'égard des différents services lorsque les questions sur<br>les services ont été posées en premier .....  | 29 |
| Tableau 21 : Corrélations entre la satisfaction à l'égard des différents services lorsque les questions sur<br>les services ont été posées en deuxième ..... | 30 |

## MISE EN CONTEXTE

Depuis plus de trente ans, notamment avec le dépôt du Rapport Gobeil<sup>1</sup> en 1986, le « modèle québécois » axé sur un interventionnisme étatique fort, est périodiquement remis en question, voire rejeté. Inversement, d'autres souhaitent bonifier le filet social québécois. Cette problématique, qui rejoint plus globalement le débat gauche/droite, a pris de l'ampleur et se retrouve plus que jamais au centre de l'actualité. La question « plus d'État ou moins d'État » est conséquemment en filigrane de plusieurs enjeux, qu'il s'agisse des impôts, des soins de santé, du système scolaire ou des inégalités sociales. Lors de la campagne électorale québécoise de l'automne 2018, les partis politiques ont été porteurs de propositions différentes, souvent divergentes. La victoire de François Legault, avec comme message central de donner « plus d'argent dans le portefeuille » des contribuables, ne manquera pas de ramener ce questionnement au centre de la conversation sociale.

Au Québec et ailleurs, l'évaluation des services publics par les citoyens a été rarement faite. Généralement, on fait une analyse de certains services et pas les autres. Ou bien ce sont des analyses plus qualitatives, voire plus holistiques. Ces lacunes analytiques s'expliquent par une série de difficultés: quels services retenir, comment les rappeler à la mémoire des gens, et, plus fondamentalement, comment expliquer le niveau d'évaluation. Cette lacune analytique renvoie aussi à des problèmes méthodologiques: distinguer les utilisateurs des non-utilisateurs, l'ordre des questions. À ce chapitre, notre enquête est audacieuse et entend relever quelques défis méthodologiques.

Le présent cahier de recherche s'intéresse particulièrement à l'évaluation des services publics, notamment :

- Y a-t-il des services qui sont mieux évalués que d'autres?
- De quoi dépend l'évaluation que les Québécois en font? Les caractéristiques sociodémographiques allant du genre, à l'âge ou aux revenus influencent-ils les résultats?
- Est-ce que ceux qui bénéficient des services publics sont plus satisfaits que les non-utilisateurs?
- Les électeurs font-ils une lecture partisane de la qualité des services qu'ils reçoivent?
- Et, surtout, sont-ils cohérents entre leurs opinions face aux impôts et leurs opinions face aux services publics qu'ils financent?

---

<sup>1</sup> Québec (1986). Rapport du groupe de travail sur la révision des fonctions et des organisations gouvernementales. 47 p.

## MÉTHODOLOGIE

La présente étude s'appuie sur un sondage réalisé par la firme CROP auprès des adultes québécois. Le sondage a été réalisé en janvier 2018 par le biais d'un panel web et les données ont été pondérées pour correspondre à la population québécoise telle que recensée par Statistique Canada. Une série de questions sur les impôts et les finances publiques a été ainsi posée à 1000 Québécois, en plus des questions d'identification.

Les tableaux 1 et 2 présentent les caractéristiques des répondants au sondage.

Tableau 1 : Composition de l'échantillon utilisé (1)

|                                      | Nombre de<br>répondants | Répondants<br>pondérés <sup>2</sup> | %         |
|--------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|-----------|
| <b>Homme</b>                         | 473                     | 464                                 | <b>46</b> |
| <b>Femme</b>                         | 527                     | 536                                 | <b>54</b> |
| <b>18 à 24 ans</b>                   | 105                     | 60                                  | <b>6</b>  |
| <b>25 à 34 ans</b>                   | 142                     | 155                                 | <b>16</b> |
| <b>35 à 44 ans</b>                   | 165                     | 173                                 | <b>17</b> |
| <b>45 à 54 ans</b>                   | 193                     | 187                                 | <b>19</b> |
| <b>55 à 64 ans</b>                   | 190                     | 203                                 | <b>20</b> |
| <b>65 ans et plus</b>                | 205                     | 222                                 | <b>22</b> |
| <b>Secondaire</b>                    | 254                     | 246                                 | <b>25</b> |
| <b>Collégiale ou professionnelle</b> | 448                     | 522                                 | <b>52</b> |
| <b>Universitaire<sup>3</sup></b>     | 298                     | 232                                 | <b>23</b> |
| <b>Moins de 20 000 \$</b>            | 93                      | 93                                  | <b>9</b>  |
| <b>20 000 à 40 000 \$</b>            | 198                     | 204                                 | <b>20</b> |
| <b>40 000 \$ à 60 000 \$</b>         | 181                     | 197                                 | <b>20</b> |
| <b>60 000 à 80 000 \$</b>            | 137                     | 128                                 | <b>13</b> |
| <b>80 000 \$ à 100 000 \$</b>        | 120                     | 119                                 | <b>12</b> |
| <b>100 000 \$ à 150 000 \$</b>       | 128                     | 116                                 | <b>12</b> |
| <b>150 000 \$ et plus</b>            | 50                      | 41                                  | <b>4</b>  |
| <b>Préfère ne pas répondre</b>       | 93                      | 102                                 | <b>10</b> |

<sup>2</sup> Il s'agit du nombre de répondants, ajusté pour être représentatif de la population québécoise grâce aux poids fournis par CROP et réajusté pour que le nombre de répondants total soit toujours égal à 1000.

<sup>3</sup> Les données sur la scolarité sont regroupées en trois groupes : *Secondaire*, qui comprend les titulaires d'un diplôme d'études secondaires général ou moins, *Collégiale ou professionnelle*, qui comprend les titulaires d'un diplôme collégial au plus ou d'un diplôme d'études professionnelles, et *Universitaire*, qui comprend les titulaires de tout diplôme universitaire.



Tableau 2 : **Composition de l'échantillon utilisé (2)**

|                                | Nombre de<br>répondants | Répondants<br>pondérés <sup>4</sup> | %         |
|--------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|-----------|
| <b>Français maternel</b>       | 799                     | 784                                 | <b>78</b> |
| <b>Anglais maternel</b>        | 87                      | 85                                  | <b>8</b>  |
| <b>Autre langue maternelle</b> | 114                     | 132                                 | <b>13</b> |
| <b>Temps plein</b>             | 483                     | 454                                 | <b>45</b> |
| <b>Temps partiel</b>           | 108                     | 106                                 | <b>11</b> |
| <b>Chômeur ou chômeuse</b>     | 43                      | 39                                  | <b>4</b>  |
| <b>À la maison</b>             | 58                      | 71                                  | <b>7</b>  |
| <b>Retraité(e)</b>             | 254                     | 284                                 | <b>28</b> |
| <b>Étudiant(e)</b>             | 54                      | 46                                  | <b>5</b>  |
| <b>Marié(e)</b>                | 369                     | 393                                 | <b>39</b> |
| <b>Union libre</b>             | 235                     | 213                                 | <b>21</b> |
| <b>Célibataire</b>             | 259                     | 248                                 | <b>25</b> |
| <b>Veuf ou veuve</b>           | 35                      | 37                                  | <b>4</b>  |
| <b>Séparé</b>                  | 20                      | 20                                  | <b>2</b>  |
| <b>Divorcé</b>                 | 80                      | 85                                  | <b>9</b>  |

<sup>4</sup> Il s'agit du nombre de répondants, ajusté pour être représentatif de la population québécoise grâce aux poids fournis par Crop et réajusté pour que le nombre de répondants total soit toujours égal à 1000.

## BULLETIN

On a demandé aux répondants d'évaluer, sur une échelle allant de 1 à 10, leur satisfaction par rapport à treize services publics courants. Ils comprennent huit services tangibles et cinq transferts financiers aux personnes. Aucune distinction n'a été faite entre services offerts par un ordre de gouvernement ou un autre, pour adopter la perspective du citoyen et du contribuable, qui est évidemment le même<sup>5</sup>.

Tableau 3 : **Services évalués**

| Services tangibles   | Transferts financiers   |
|--|---|
| Hôpitaux et cliniques médicales  | Aide sociale  |
| École primaire ou secondaire   | Pensions de la Sécurité de vieillesse et Régime de rentes du Québec |
| Université ou cégep  | Assurance-emploi  |
| Garderie ou service de garde   | Régime québécois d'assurance parentale                              |
| Routes, autoroutes et entretien de celles-ci   | Allocations familiales  |
| Transport en commun  |   |
| Parc, piscines, arénas et bibliothèques (ou autres infrastructures de loisirs publiques) |   |
| Centre de soins de longue durée (CHSLD)  |   |

<sup>5</sup> La recherche tend également à montrer que les citoyens peinent à assigner précisément les champs d'intervention politiques des différents ordres de gouvernements, tout particulièrement au Canada où les relations entre ceux-ci sont complexes. Voir Cutler, F. (2008). Whodunnit? Voters and Responsibility in Canadian Federalism. Canadian Journal of Political Science / Revue canadienne de science politique, 41(3), 627-654.

Figure 1 : Distribution de la satisfaction face aux services tangibles

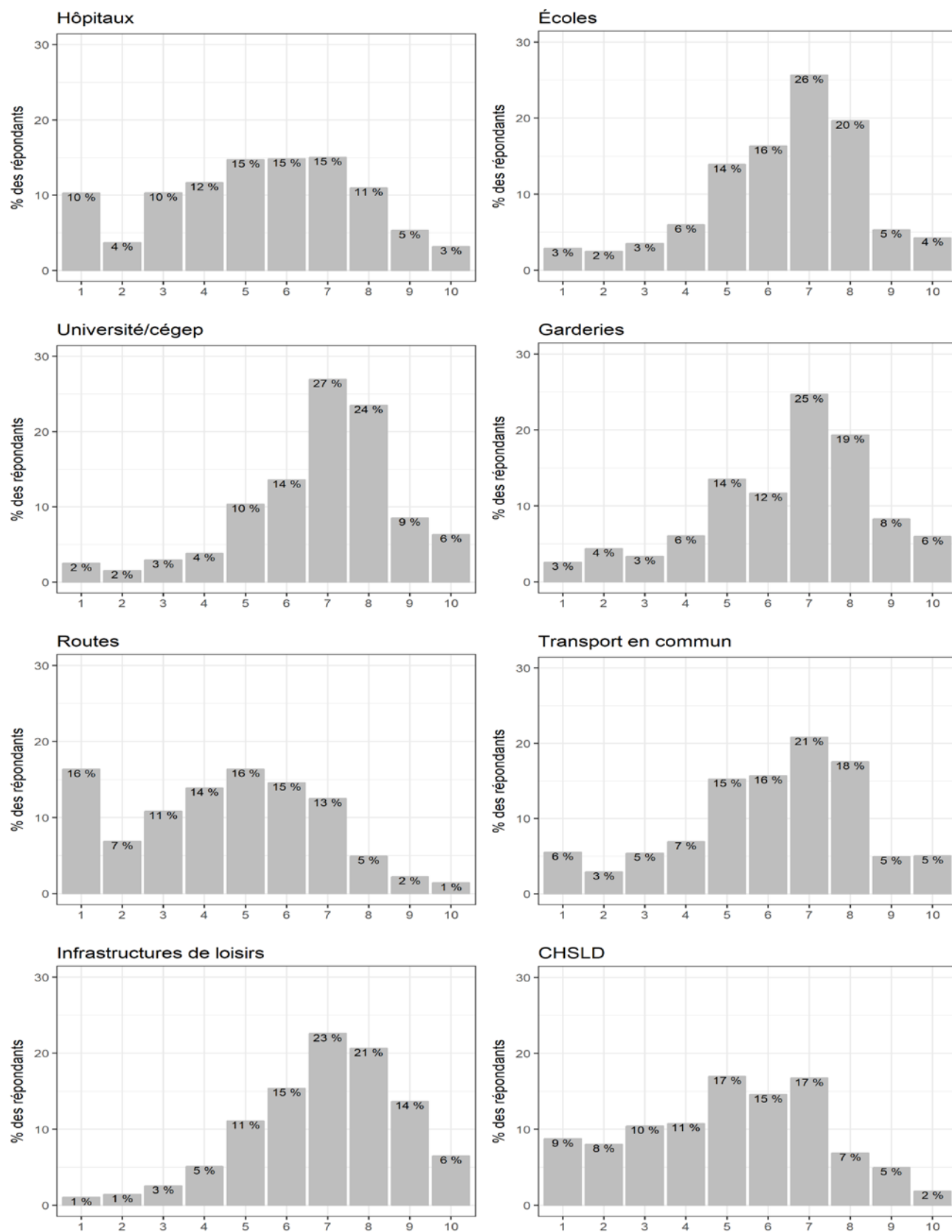


Tableau 4 : **Satisfaction des services tangibles, extrêmes et moyenne**

| Services                   | Très insatisfait<br>(1 à 3) | Très satisfait<br>(8 à 10) | Moyenne |
|----------------------------|-----------------------------|----------------------------|---------|
| Hôpitaux                   | 24                          | 19                         | 5,3     |
| Écoles                     | 8                           | 29                         | 6,4     |
| Université/cégep           | 7                           | 39                         | 6,8     |
| Garderies                  | 10                          | 33                         | 6,5     |
| Routes                     | 34                          | 8                          | 4,5     |
| Transport en commun        | 14                          | 28                         | 6,1     |
| Infrastructures de loisirs | 5                           | 41                         | 6,9     |
| CHSLD                      | 27                          | 14                         | 5,1     |

Les figures soulignent que la satisfaction face à la majorité des services publics tangibles prend une forme en cloche, associée à une distribution normale des opinions. Celles à propos des hôpitaux, des routes et des CHSLD présentent toutefois une concentration importante de répondants ayant un faible niveau de satisfaction, qui dévie de façon importante de la courbe normale. Le niveau moyen de satisfaction est toujours compris entre 5 et 7 sur notre échelle de 10. Encore ici, les routes et les CHSLD présentent le profil le plus négatif, avec une satisfaction moyenne de 5 points.

Le tableau 4 détaille les « très insatisfaits » et les « très satisfaits », en isolant la proportion des réponses comprises entre 1 et 3 et celles comprises entre 8 et 10. Parmi les services tangibles, à moins de 10 pour cent des répondants, les plus faibles proportions de très insatisfaits vont aux services : infrastructures de loisirs, écoles et cégep-universités. Si les plus fortes proportions de très insatisfaits vont respectivement à : routes, CHSLD et hôpitaux, inversement, ils obtiennent les plus faibles proportions de très satisfaits. Les plus hauts degrés de satisfactions sont obtenus par les services : infrastructures de loisirs, cégep-université et garderies.

Figure 2 : Distribution de la satisfaction face aux transferts

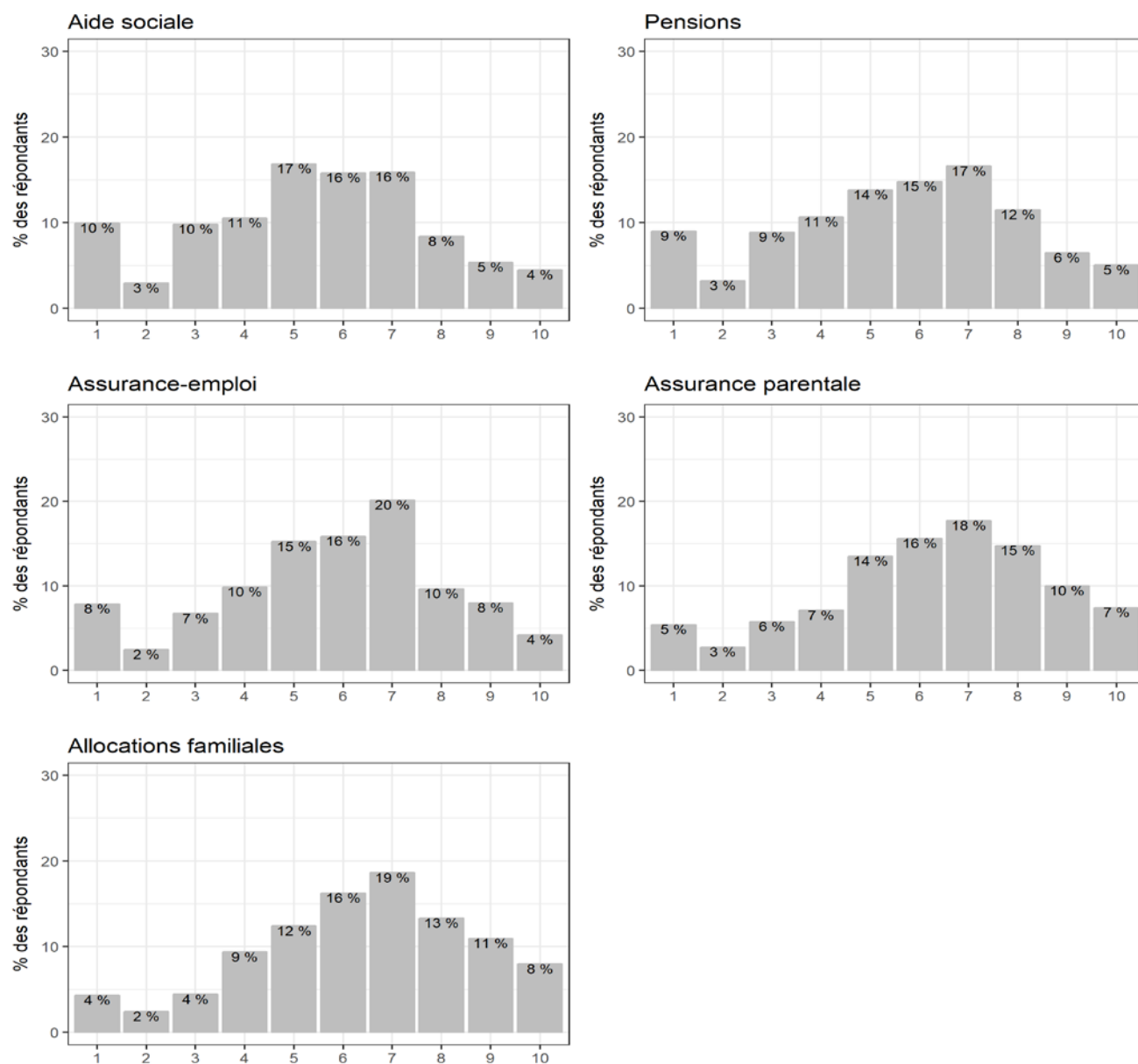


Tableau 5 : **Satisfaction face aux transferts, extrêmes et moyenne**

| Transferts             | Très insatisfaits<br>(1 à 3) | Très satisfaits<br>(8 à 10) | Moyenne |
|------------------------|------------------------------|-----------------------------|---------|
| Aide sociale           | 23                           | 17                          | 5,4     |
| Pensions               | 21                           | 23                          | 5,6     |
| Assurance-Emploi       | 17                           | 22                          | 5,8     |
| Assurance parentale    | 14                           | 32                          | 6,2     |
| Allocations familiales | 10                           | 32                          | 6,3     |

La satisfaction à l'égard des transferts présente une tendance similaire à celle à l'égard des services tangibles : la distribution ressemble à la normale, mais certains transferts suscitent une grande insatisfaction d'une minorité importante. La satisfaction moyenne à l'égard des transferts est très proche de celle par rapport aux services, alors qu'elle oscille entre 6 et 7 points.

Encore une fois, le tableau 5 détaille les « très insatisfaits » et les « très satisfaits ». Parmi les transferts, à 10 pour cent des répondants, la plus faible proportion de très insatisfaits va aux allocations familiales alors que la plus élevée va à l'aide sociale. Les plus grandes satisfactions sont toutes deux liées à la présence d'enfant, soient les allocations familiales et les prestations parentales.

Tableau 6 : **Classement des services publics en fonction de l'évaluation**

| Classement   | Service public             | Note sur 10 |
|--------------|----------------------------|-------------|
| 1            | Infrastructures de loisirs | 6,9         |
| 2            | Université/cégep           | 6,8         |
| 3            | Garderies                  | 6,5         |
| 4            | Écoles                     | 6,4         |
| 5            | Allocations familiales     | 6,3         |
| 6            | Assurance parentale        | 6,2         |
| 7            | Transport en commun        | 6,1         |
| 8            | Assurance-Emploi           | 5,8         |
| 9            | Pensions                   | 5,6         |
| 10           | Aide sociale               | 5,4         |
| 11           | Hôpitaux                   | 5,3         |
| 12           | CHSLD                      | 5,1         |
| 13           | Routes                     | 4,5         |
| Note globale |                            | 5,8         |

Les services les plus appréciés sont les infrastructures de loisirs, les universités et les cégeps, alors que les routes et les établissements de santé sont les services les moins satisfaisants selon les répondants.

Tableau 7 : Polarisation de la satisfaction à l'égard des services publics

| Services                   | Très<br>insatisfaits<br>(1 à 3) | Services                   | Très<br>Satisfaits<br>(8 à 10) |
|----------------------------|---------------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| Routes                     | 34                              | Infrastructures de loisirs | 41                             |
| CHSLD                      | 27                              | Université/cégep           | 39                             |
| Hôpitaux                   | 24                              | Garderies                  | 33                             |
| Aide sociale               | 23                              | Assurance parentale        | 32                             |
| Pensions                   | 21                              | Allocations familiales     | 32                             |
| Assurance-emploi           | 17                              | Écoles                     | 29                             |
| Transport en commun        | 14                              | Transport en commun        | 28                             |
| Assurance parentale        | 14                              | Pensions                   | 23                             |
| Garderies                  | 10                              | Assurance-emploi           | 22                             |
| Allocations familiales     | 10                              | Hôpitaux                   | 19                             |
| Écoles                     | 8                               | Aide sociale               | 17                             |
| Université/cégep           | 7                               | CHSLD                      | 14                             |
| Infrastructures de loisirs | 5                               | Routes                     | 8                              |

La satisfaction et l'insatisfaction aux extrêmes suivent les mêmes tendances. Les routes, les hôpitaux et les CHSLD sont ceux qui recueillent le plus d'opinions très défavorables alors que les établissements postsecondaires et les infrastructures de loisirs en récoltent le moins. À l'inverse, ils recueillent le plus d'opinions très favorables, alors que l'aide sociale rejoint les établissements de santé et les routes parmi les services qui en recueillent le moins.

Figure 3 : **Distribution de la satisfaction globale<sup>6</sup>**

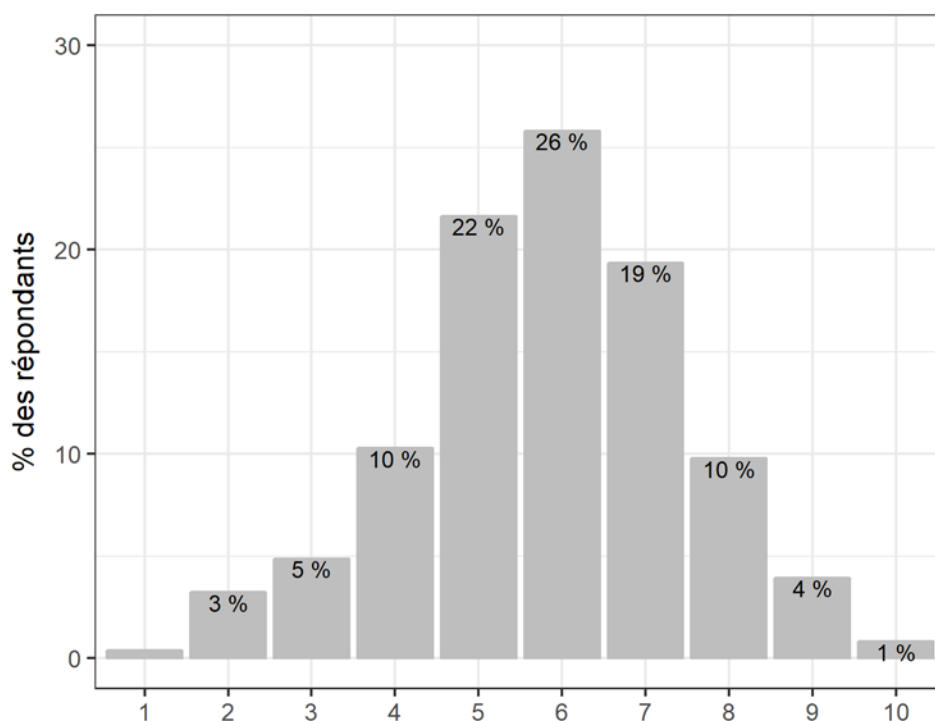


Tableau 8 : **Évaluations moyennes**

| Satisfaction totale | Satisfaction services tangibles | Satisfaction transferts |
|---------------------|---------------------------------|-------------------------|
| 5,8                 | 5,9                             | 5,8                     |

La satisfaction globale à l'égard des services présente le même profil en cloche que la satisfaction à l'égard des services individuels. Il n'y a pas de différence importante entre la satisfaction à l'égard de l'ensemble des services tangibles et des transferts financiers.

<sup>6</sup> La somme des treize évaluations a été ramenée sur 10 pour produire un graphique comparable à ceux présentés pour les services individuels. Il en va de même pour la satisfaction face aux services tangibles (8 évaluations) et la satisfaction face aux transferts financiers (5 évaluations).



Le Tableau 9 permet de constater une corrélation positive et de force moyenne, voire grande, entre la satisfaction à l'égard des différents services publics. On notera par exemple que les corrélations entre services tangibles (0,67 entre les CHSLD et les hôpitaux par exemple) et entre transferts financiers (0,65 entre les allocations familiales et l'aide sociale par exemple) tendent à être plus importantes que celles entre ces deux types de services<sup>7</sup>. Cette situation pourrait s'expliquer par le fait que ces satisfactions ont été mesurées dans deux ensembles de questions distinctes.

Tableau 9 : **Corrélations entre la satisfaction à l'égard des différents services publics**

|                                       | 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | 10   | 11   | 12   | 13 |
|---------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|----|
| <b>Hôpitaux (1)</b>                   | 1    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |    |
| <b>Écoles (2)</b>                     | 0,44 | 1    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |    |
| <b>Université/cégep (3)</b>           | 0,41 | 0,54 | 1    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |    |
| <b>Garderies (4)</b>                  | 0,4  | 0,58 | 0,52 | 1    |      |      |      |      |      |      |      |      |    |
| <b>Routes (5)</b>                     | 0,49 | 0,35 | 0,31 | 0,33 | 1    |      |      |      |      |      |      |      |    |
| <b>Transport en commun (6)</b>        | 0,39 | 0,43 | 0,46 | 0,47 | 0,36 | 1    |      |      |      |      |      |      |    |
| <b>Infrastructures de loisirs (7)</b> | 0,33 | 0,42 | 0,52 | 0,5  | 0,22 | 0,46 | 1    |      |      |      |      |      |    |
| <b>CHSLD (8)</b>                      | 0,67 | 0,53 | 0,4  | 0,47 | 0,51 | 0,44 | 0,36 | 1    |      |      |      |      |    |
| <b>Aide sociale (9)</b>               | 0,35 | 0,39 | 0,32 | 0,38 | 0,34 | 0,42 | 0,31 | 0,36 | 1    |      |      |      |    |
| <b>Pensions (10)</b>                  | 0,49 | 0,38 | 0,4  | 0,4  | 0,44 | 0,44 | 0,33 | 0,5  | 0,48 | 1    |      |      |    |
| <b>Assurance-Emploi (11)</b>          | 0,4  | 0,34 | 0,43 | 0,37 | 0,37 | 0,42 | 0,36 | 0,42 | 0,58 | 0,6  | 1    |      |    |
| <b>Assurance parentale (12)</b>       | 0,35 | 0,36 | 0,42 | 0,52 | 0,27 | 0,43 | 0,43 | 0,33 | 0,56 | 0,48 | 0,54 | 1    |    |
| <b>Allocations familiales (13)</b>    | 0,37 | 0,39 | 0,39 | 0,43 | 0,32 | 0,46 | 0,4  | 0,37 | 0,65 | 0,53 | 0,61 | 0,73 | 1  |

<sup>7</sup> Les corrélations entre services du même type sont encadrées dans le tableau.

## ANALYSE

L'analyse des opinions des citoyens face à l'État ne date pas d'hier. Les politologues sondent depuis longtemps l'âme des électeurs pour essayer de comprendre leur comportement électoral en fonction de leurs caractéristiques individuelles ou de leurs croyances et connaissances.

Stipak faisait remarquer, dès 1977<sup>8</sup>, que les citoyens ont une vue parfois très floue des grandes questions politiques mais que leur satisfaction quant aux services très concrets qu'ils reçoivent est une avenue très porteuse pour comprendre leurs croyances et leur comportement politique.

En plus des questions sur les caractéristiques individuelles des répondants, une batterie de questions leur a également été posée quant à leur opinion par rapport aux impôts et autres prélèvements obligatoires, par rapport à la gestion gouvernementale ainsi que par rapport à leurs intentions de vote.

Sept hypothèses ont été formulées et subséquemment testées à l'aide de ces questions :

1. L'évaluation d'un service public devrait être plus positive chez les groupes qui sont les plus susceptibles d'en bénéficier, tels que circonscrits par les caractéristiques sociodémographiques des répondants.
2. L'évaluation des services publics devrait être plus positive chez les utilisateurs déclarés d'un service que chez les non-utilisateurs.
3. Les partisans du parti au pouvoir devraient avoir une appréciation plus positive des services publics.
4. La satisfaction par rapport aux services publics devrait varier dans le même sens que la satisfaction à l'égard de la gestion des fonds publics en général.
5. L'évaluation devrait être plus négative chez ceux qui estiment payer trop d'impôts.
6. L'évaluation des services publics devrait varier selon l'ordre dans lequel les questions ont été posées.
7. L'absence d'opinion quant à la qualité des services devrait être plus fréquente chez les non-utilisateurs d'un service.

---

<sup>8</sup> Stipak, B. (1977). Attitudes and Belief Systems Concerning Urban Services. *Public Opinion Quarterly*, 41(1), 41. <https://doi.org/10.1086/268351>

## 1. Évaluation des services publics selon les variables sociodémographiques

On peut penser que les groupes sociaux plus vulnérables ou les groupes davantage visés par certains services publics auraient une perception différente. Par exemple, les personnes âgées pourraient avoir une perception différente des hôpitaux ou des CHSLD. Les répondants avec des enfants pourraient avoir une évaluation différente des services scolaires. Al-Windi note par exemple que la satisfaction à l'égard des services de santé est significativement plus élevée chez les personnes plus âgées<sup>9</sup> et Overman note que les citoyens plus âgés sont généralement plus satisfaits des services policiers et fiscaux, tout comme le sont ceux qui sont plus éduqués<sup>10</sup>. Sheng et Wang notent un effet négatif d'une plus grande éducation des parents quant à leur satisfaction face au système scolaire<sup>11</sup> et Brown que les hommes sont systématiquement moins satisfaits par rapport à trois services municipaux courants alors que les personnes âgées sont systématiquement plus satisfaites de ces services<sup>12</sup>. Van Ryzin constate également que les femmes et les personnes plus âgées ont des attentes plus élevées quant aux services municipaux de propreté<sup>13</sup>, ce qui influence leur satisfaction face à ceux-ci.

Lorsque l'on effectue une régression linéaire sur le niveau de satisfaction face à chacun des services publics étudiés en fonction des caractéristiques individuelles, on observe les résultats suivants:

---

<sup>9</sup> Al-Windi, A. (2005). Predictors of satisfaction with health care: a primary healthcare-based study. *Quality in Primary Care*, 13, 67-74.

<sup>10</sup> Overman, S. (2017). Autonomous Agencies, Happy Citizens? Challenging the Satisfaction Claim: Autonomous Agencies, Happy Citizens? *Governance*, 30(2), 211-227. <https://doi.org/10.1111/gove.12207>

<sup>11</sup> Shen, Y., & Wang, X. (s. d.). Citizen Satisfaction with Educational Services: The Marketing Implications of Public Administration, 16.

<sup>12</sup> Brown, T. (2007). Coercion versus Choice: Citizen Evaluations of Public Service Quality across Methods of Consumption. *Public Administration Review*, 67(3), 559-572. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00737.x>

<sup>13</sup> Van Ryzin, G. G. (2013). An Experimental Test of the Expectancy-Disconfirmation Theory of Citizen Satisfaction: An Experimental Test of Expectancy-Disconfirmation. *Journal of Policy Analysis and Management*, 32(3), 597-614. <https://doi.org/10.1002/pam.21702>

Tableau 10 : Effet des caractéristiques sociodémographiques sur la satisfaction<sup>14</sup>

|                               | Âge      | Femme    | Revenu<br>(par tranche) | Université | Avec enfant | Retraité |
|-------------------------------|----------|----------|-------------------------|------------|-------------|----------|
| Hôpitaux                      | -0,053   | -0,235   | 0,023                   | 0,025      | -0,097      | 0,717 ** |
| Écoles                        | 0,079    | -0,157   | -0,013                  | 0,081      | -0,003      | 0,211    |
| Université<br>/cégep          | -0,015   | -0,054   | 0,06                    | 0,358 *    | -0,107      | 0,178    |
| Garderies                     | 0,084    | -0,019   | 0,069                   | 0,172      | 0,101       | 0,463 .  |
| Routes                        | -0,148 * | -0,112   | -0,108 *                | 0,029      | 0,132       | 0,49 *   |
| Transport en commun           | -0,038   | -0,137   | 0,009                   | 0,152      | 0,059       | 0,347    |
| Infrastructures de<br>loisirs | 0,061    | 0,361 ** | 0,054                   | 0,348 *    | 0,023       | 0,107    |
| CHSLD                         | 0,036    | -0,365 * | -0,005                  | 0,242      | -0,156      | 0,099    |
| Aide sociale                  | -0,065   | -0,309 . | 0,064                   | 0,414 .    | 0,052       | 0,627 *  |
| Pensions                      | -0,059   | 0,065    | 0,087                   | 0,087      | 0,134       | 0,754 ** |
| Assurance-Emploi              | -0,099   | -0,142   | 0,129 *                 | 0,395 .    | 0,085       | 0,465 .  |
| Assurance parentale           | -0,063   | -0,166   | 0,189 **                | 0,322      | 0,237       | 0,566 *  |
| Allocations familiales        | 0,002    | -0,05    | 0,032                   | 0,359      | 0,18        | 0,565 *  |

Contrairement à la littérature, chez nos répondants on ne note des effets significatifs que pour 19 des 78 effets possibles. Les caractéristiques socioéconomiques relatives à l'âge, le genre, le revenu du ménage, le niveau de scolarité ou le fait d'avoir ou non des enfants n'ont aucune incidence sur les services suivants : hôpitaux, transport en commun, aide sociale, pension et allocations familiales. On ne peut certainement pas parler d'appréciations systématiquement plus positives de la part des femmes ou des personnes âgées, comme le suggère la littérature<sup>15</sup>. Il est toutefois possible que la présence d'une variable distinguant les retraités capte l'effet de l'âge observé par d'autres auteurs.

Enfin, les rares effets significatifs observés sont généralement d'une ampleur modérée, les effets liés au fait d'être retraité étant ici aussi les plus notables. Au final, il n'apparaît pas évident que les groupes qui sont les plus susceptibles d'être bénéficiaires d'un service en aient une opinion très différente des autres. Les personnes âgées ne diffèrent pas des plus jeunes quant à leur appréciation des régimes de retraite publics, par exemple.

<sup>14</sup> Tout au long du texte, les symboles suivants représentent le degré de signification statistique : « . » : significatif à 90 %, « \* » : significatif à 95 %, « \*\* » : significatif à 99 %, « \*\*\* » : significatif à 99,9 %.

<sup>15</sup> Revoir notes 10 et 11.

## 2. Évaluation des services publics entre les utilisateurs et les non-utilisateurs

L'analyse a poussé plus loin cette logique en demandant explicitement aux répondants si eux-mêmes ou un membre de leur famille proche avaient utilisé un des services énumérés au cours de la dernière année. On peut penser que les individus ou leurs proches qui ont utilisé concrètement un service ont une évaluation différente de ceux et celles qui n'en font pas usage.

La recherche soutient cette thèse. Poister et Henry<sup>16</sup> constatent une satisfaction plus élevée chez les utilisateurs récents de services privés comme publics et Kelly et Swindell<sup>17</sup> font même un plaidoyer auprès des gestionnaires publics pour qu'ils s'assurent de consulter les non-utilisateurs autant que les utilisateurs des services publics, entre autres pour comprendre quelles sont les attentes des citoyens par rapport aux services. Donahue et Miller<sup>18</sup> essaient quant à eux de distinguer la volonté de payer pour l'amélioration des services de police selon que les citoyens aient été en contact avec ces services ou que leur opinion découle plutôt de la présence dans les médias des policiers et du crime. Il apparaît que les citoyens qui sont en contact direct avec les forces de l'ordre ont une opinion plus négative de ce service. Van Ryzin et Charbonneau<sup>19</sup> montrent quant à eux que la satisfaction varie avec l'usage d'un service public. Elle est généralement croissante, mais elle montre un caractère de saturation pour certains services et l'usage des routes semble entraîner une appréciation moindre du service.

---

<sup>16</sup> Poister, T. H., & Henry, G. T. (1994). Citizen Ratings of Public and Private Service Quality: A Comparative Perspective. *Public Administration Review*, 54(2), 155. <https://doi.org/10.2307/976524>

<sup>17</sup> Kelly, J. M., & Swindell, D. (2003). The Case For The Inexperienced User: Rethinking Filter Questions in Citizen Satisfaction Surveys. *The American Review of Public Administration*, 33(1), 91-108. <https://doi.org/10.1177/0275074002250256>

<sup>18</sup> Donahue, A. K., & Miller, J. M. (2006). Experience, Attitudes, and Willingness to Pay for Public Safety. *The American Review of Public Administration*, 36(4), 395-418. <https://doi.org/10.1177/0275074005285666>

<sup>19</sup> Van Ryzin, G. G., & Charbonneau, Étienne. (2010). Public Service Use and Perceived Performance : An Empirical Note on the Nature of the Relationship. *Public Administration*, 88(2), 551-563. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2010.01820.x>

Tableau 11 : Effet de l'utilisation des services sur la satisfaction

| Services                   | Non-utilisateur | Utilisateur | Différence <sup>20</sup> |
|----------------------------|-----------------|-------------|--------------------------|
| Hôpitaux                   | 5,4             | 5,3         | 0,1                      |
| Écoles                     | 6,3             | 6,4         | -0,1                     |
| Université/cégep           | 6,8             | 7           | -0,2                     |
| Garderies                  | 6,4             | 6,7         | -0,3                     |
| Routes                     | 5               | 4,5         | 0,5 *                    |
| Transport commun           | 6,1             | 6,1         | -0,1                     |
| Infrastructures de loisirs | 6,4             | 7,2         | -0,8 ***                 |
| CHSLD                      | 5,1             | 4,9         | 0,2                      |
| Aide sociale               | 5,4             | 5,1         | 0,2                      |
| Pension                    | 5,4             | 5,8         | -0,3 .                   |
| Assurance-emploi           | 5,8             | 5,7         | 0,1                      |
| Assurance parentale        | 6,3             | 6,4         | -0,1                     |
| Allocations familiales     | 6,3             | 6,4         | 0,0                      |

Encore une fois, nos résultats montrent très peu d'effets. Les utilisateurs et les non-utilisateurs donnent relativement les mêmes notes, du moins dans la plupart des cas. On peut souligner que les utilisateurs des routes sont encore plus sévères dans leurs appréciations que les non-utilisateurs. Par contre, du côté des infrastructures de loisirs, l'appréciation est plus forte pour les utilisateurs que pour les non-utilisateurs. Dans ce cas particulier, la satisfaction passe de 6,4 pour les non-utilisateurs à 7,2 pour les utilisateurs une différence significative mais de seulement de près de 0,8 point sur 10.

<sup>20</sup> Tous les tableaux associant satisfaction par rapport à un service et une autre caractéristique du répondant incluent un test de Student bilatéral (ou test t). Les symboles suivants représentent le degré de signification statistique : « . » : significatif à 90 %, « \* » : significatif à 95 %, « \*\* » : significatif à 99 %, « \*\*\* » : significatif à 99,9 %. Comme les données ont été arrondies, les différences pourraient différer légèrement de celles que l'on peut calculer à partir des données présentées dans le tableau.

### 3. Évaluation des services publics selon l'appui à l'équipe gouvernementale

Comme dans notre précédente étude<sup>21</sup> portant sur la gestion publique et les impôts, le résultat attendu est que les partisans du parti au pouvoir aient une opinion plus positive des services publics. Ou la façon dont les services sont offerts correspond mieux à leurs préférences ou les partisans sont plus tolérants à l'égard de la qualité de service offerte. De tels résultats ont été observés par d'autres chercheurs<sup>22</sup>. Le Parti libéral du Québec ayant occupé le pouvoir de façon presque ininterrompue depuis 2003, la façon dont l'État fonctionne devrait lui être assez clairement associée, autant par ses partisans que par ses détracteurs.

Tableau 12 : Effet de l'appui au gouvernement sur la satisfaction face aux services

| Services publics           | Autre choix | Pour l'équipe gouvernementale | Différence |
|----------------------------|-------------|-------------------------------|------------|
| Hôpitaux                   | 5,1         | 6                             | 0,9 ***    |
| Écoles                     | 6,2         | 6,8                           | 0,6 ***    |
| Université/cégep           | 6,7         | 7,2                           | 0,5 ***    |
| Garderies                  | 6,3         | 6,8                           | 0,5 **     |
| Routes                     | 4,4         | 5                             | 0,5 **     |
| Transport commun           | 6           | 6,3                           | 0,3 *      |
| Infrastructures de loisirs | 6,9         | 7                             | 0,1        |
| CHSLD                      | 4,7         | 5,9                           | 1,2 ***    |
| Aide sociale               | 5,2         | 5,8                           | 0,6 **     |
| Pension                    | 5,3         | 6,2                           | 0,9 ***    |
| Assurance-emploi           | 5,5         | 6,5                           | 1,0 ***    |
| Assurance parentale        | 6,2         | 6,5                           | 0,4 .      |
| Allocations familiales     | 6,2         | 6,6                           | 0,4 *      |

On note qu'il existe effectivement une différence généralisée dans l'appréciation des services publics en faveur des partisans du gouvernement, et ce pour une majorité de services. Bien que cette relation aille dans le sens attendu, l'effet ne varie que de 0,3, pour le transport en commun, à 1,2 point sur une échelle de 10, pour les CHSLD.

<sup>21</sup> Genest-Grégoire, Godbout et Guay (2018). *Entre fiscalité et gestion des fonds publics, mieux comprendre les attentes fiscales des Québécois*, Cahier de recherche de la Chaire de recherche en fiscalité et en finances publiques no 2018-05. 26p.

<sup>22</sup> James, O. (2011). Performance Measures and Democracy: Information Effects on Citizens in Field and Laboratory Experiments. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(3), 399-418. <https://doi.org/10.1093/jopart/muq057>

#### 4. Évaluation des services publics selon l'évaluation de la gestion des services publics

Les répondants ont également été sondés quant à leur opinion sur la gestion globale des fonds publics par l'État<sup>23</sup>. On a donc cherché à savoir si l'opinion des répondants sur la gestion publique en général se traduisait par une évaluation plus ou moins sévère des services individuels. Sous cet angle, on voit également une association significative, cette fois entre l'opinion quant à la gestion et la satisfaction face aux différents services publics. Sans surprise, cette appréciation générale de la gestion gouvernementale varie dans le même sens que l'appréciation individuelle des services publics, tangibles ou non. La différence est de 1,6 point pour les routes, passant de 5,7 en cas de perception de bonne gestion à 4,6 en cas de perception de mauvaise gestion. Les résultats pour les CHSLD et les hôpitaux sont aussi significativement diminués en cas de perception de mauvaise gestion.

Tableau 13 : Effet de la perception de mauvaise gestion sur l'évaluation des services

| Services publics           | Bien géré | Mal géré | Différence   |
|----------------------------|-----------|----------|--------------|
| Hôpitaux                   | 6,2       | 5        | - 1,2<br>*** |
| Écoles                     | 6,9       | 6,1      | - 0,7<br>*** |
| Université/cégep           | 7,2       | 6,7      | - 0,5<br>*** |
| Garderies                  | 7         | 6,2      | - 0,7<br>*** |
| Routes                     | 5,7       | 4,1      | - 1,5<br>*** |
| Transport commun           | 6,7       | 5,9      | - 0,8<br>*** |
| Infrastructures de loisirs | 7,2       | 6,8      | - 0,3<br>*   |
| CHSLD                      | 6,1       | 4,6      | - 1,5<br>*** |
| Aide sociale               | 6,1       | 5        | - 1,1<br>*** |
| Pension                    | 6,5       | 5,2      | - 1,3<br>*** |
| Assurance-emploi           | 6,5       | 5,5      | - 1,0<br>*** |
| Assurance parentale        | 6,6       | 6,2      | - 0,5<br>*   |
| Allocations familiales     | 6,9       | 6,1      | - 0,9<br>*** |

<sup>23</sup> Voir Genest-Grégoire, Guay et Godbout (2018). *op. cit.*



## 5. Évaluation des services publics selon l'évaluation de payer trop d'impôts

L'opinion qu'ont les citoyens quant au lien entre impôts et services publics est l'objet de nombreuses études en science politique et en administration publique. On parle du paradoxe entre le désir apparent de plus de services et le désir de payer moins en taxes et impôts depuis longtemps<sup>24</sup>. Au niveau local, où les associations entre impôts et services sont les plus aisées à faire, Benton et Daly<sup>25</sup> constatent que les citoyens ne sont pas nécessairement cohérents quant à leurs opinions par rapport à la qualité des services et celle par rapport au niveau des impôts. Ils formulent l'idée que les opinions quant aux services sont influencées par des facteurs sociaux et symboliques comme le degré d'attachement à la communauté et la confiance envers le gouvernement, alors que les attitudes face à la fiscalité sont plus influencées par des considérations strictement égoïstes. Beck<sup>26,27</sup>, Glaser<sup>28</sup> et leurs collègues respectifs arrivent aux mêmes conclusions. Les travaux de Donahue et Miller<sup>29</sup> sur la perception des services policiers ne montrent quant à eux pas de lien entre la satisfaction face à ce service et une disposition à payer plus d'impôts. Enfin, Simonsen et Robbins<sup>30</sup> observent de leur côté une plus grande disposition à payer des impôts plus élevés chez ceux qui sont satisfaits des services publics, lorsque les citoyens sont confrontés à une crise budgétaire.

---

<sup>24</sup> Citrin, J. (1979). Do People Want Something for Nothing: Public Opinion on Taxes and Government Spending. *National Tax Journal*, 32(2), 113-129.

<sup>25</sup> Benton, J. E., & Daly, J. L. (1992). The Paradox of Citizen Service Evaluations and Tax/Fee Preferences: the Case of Two Small Cities. *The American Review of Public Administration*, 22(4), 271-287. <https://doi.org/10.1177/027507409202200402>

<sup>26</sup> Beck, P. A., Rainey, H. G. & Traut, C. (1990). Disadvantage, Disaffection, and Race as Divergent Bases for Citizen Fiscal Policy Preferences. *The Journal of Politics*, 52(1), 71-93. <https://doi.org/10.2307/2131420>

<sup>27</sup> Beck, P. A., Rainey, H. G., Nicholls, K., & Traut, C. (1987). Citizen Views of Taxes and Services : A Tale of Three Cities. *Social Science Quarterly*, 68(2), 223-243.

<sup>28</sup> Glaser, M. A., & Hildreth, W. B. (1999). Service Delivery Satisfaction and Willingness to Pay Taxes: Citizen Recognition of Local Government Performance. *Public Productivity & Management Review*, 23(1), 48. <https://doi.org/10.2307/3380792>

<sup>29</sup> Donahue et Miller (2006) op. cit.

<sup>30</sup> Simonsen, B., & Robbins, M. D. (2003). Reasonableness, Satisfaction, and Willingness to Pay Property Taxes. *Urban Affairs Review*, 38(6), 831-854. <https://doi.org/10.1177/1078087403038006004>

Tableau 14 : Effet de l'opinion par rapport aux impôts sur la satisfaction face aux services

| Services publics           | Assez <sup>31</sup> | Trop d'impôts | Différence |
|----------------------------|---------------------|---------------|------------|
| Hôpitaux                   | 6                   | 5             | - 1,0 ***  |
| Écoles                     | 6,6                 | 6,2           | - 0,4 **   |
| Université/cégep           | 7,1                 | 6,7           | - 0,4 **   |
| Garderies                  | 6,9                 | 6,3           | - 0,6 ***  |
| Routes                     | 5,3                 | 4,2           | - 1,2 ***  |
| Transport commun           | 6,4                 | 5,9           | - 0,4 **   |
| Infrastructures de loisirs | 7,2                 | 6,8           | - 0,4 **   |
| CHSLD                      | 5,7                 | 4,7           | - 1,0 ***  |
| Aide sociale               | 6                   | 5             | - 1,0 ***  |
| Pension                    | 6,5                 | 5,1           | - 1,4 ***  |
| Assurance-emploi           | 6,5                 | 5,4           | - 1,0 ***  |
| Assurance parentale        | 6,8                 | 6             | - 0,8 ***  |
| Allocations familiales     | 7                   | 6             | - 1,0 ***  |

Il existe une relation solide entre le fait de considérer que ses impôts sont trop élevés et la satisfaction à l'égard des services. Ceux qui estiment payer trop d'impôts ont une appréciation légèrement plus sévère de tous les services publics étudiés que ceux qui les considèrent comme assez élevés. Sous l'angle de l'évaluation de payer trop d'impôts, les résultats de chacun des services publics sont significatifs. Ceux qui trouvent les impôts comme étant trop élevés ont un taux de satisfaction de 5,1 en regard des pensions contre 6,5 lorsqu'ils trouvent les impôts « assez ». Le fait de trouver de payer « trop » d'impôt plutôt qu'« assez » fait diminuer le niveau de satisfaction à l'égard des routes de 5,3 à 4,2. Ces données semblent montrer que les citoyens adoptent une logique « avantages-coûts » face à l'État, ce qui va à l'encontre du paradoxe voulant que les citoyens veuillent à la fois plus de services et moins d'impôts<sup>32</sup>.

<sup>31</sup> Cette catégorie regroupe également les très peu nombreuses personnes ayant indiqué qu'elles ne payaient pas assez d'impôts, donc qu'elles seraient prêtes à en payer plus.

<sup>32</sup> Genest-Grégoire, Guay et Godbout (2018). *op. cit.*

## 6. Évaluation selon l'ordre de la question

Afin d'approfondir notre compréhension de la relation entre la perception des services et celle des impôts et de la gestion publique, la moitié des répondants au sondage se sont vus poser les questions portant sur les impôts et la gestion publique avant les questions portant sur les services publics. L'autre moitié répondait aux questions portant sur les services avant celles portant sur les impôts et la gestion des fonds publics. Il serait logique que les personnes qui sont plus satisfaites des services aient une opinion plus positive des impôts qu'ils paient et vice-versa. Le fait d'inclure une variation dans l'ordre des questions permet généralement de valider si les résultats reposent sur une association forte chez les répondants ou sont plutôt influencés par le design de l'outil de mesure. Les personnes à qui l'on pose des questions sur les services publics après leur avoir rappelé l'existence des impôts servant à les financer devraient donc généralement être moins satisfaites des services. On peut alors parler d'effet de contraste de l'amorce (appelée « prime » dans la littérature anglophone), un sujet à propos duquel de nombreux chercheurs se sont intéressés dans le cadre d'analyses de l'opinion publique<sup>33</sup>. En présentant la question des impôts en premier, on pousse les répondants à penser leur appréciation des services non plus seulement en fonction de leur expérience de ceux-ci mais également en comparaison avec leurs obligations fiscales.

Tableau 15 : Effet de la position des questions sur la satisfaction face aux services

| Services publics           | Après les questions sur les impôts | Avant les questions sur les impôts | Différence |
|----------------------------|------------------------------------|------------------------------------|------------|
| Hôpitaux                   | 5,4                                | 5,3                                | 0,0        |
| Écoles                     | 6,3                                | 6,4                                | 0,1        |
| Université/cégep           | 6,8                                | 6,9                                | 0,1        |
| Garderies                  | 6,5                                | 6,5                                | 0,0        |
| Routes                     | 4,6                                | 4,6                                | 0,1        |
| Transport commun           | 6                                  | 6,2                                | 0,2        |
| Infrastructures de loisirs | 6,9                                | 7                                  | 0,1        |
| CHSLD                      | 5                                  | 5,2                                | 0,2        |
| Aide sociale               | 5,4                                | 5,4                                | 0,0        |
| Pension                    | 5,3                                | 5,9                                | 0,6 ***    |
| Assurance-emploi           | 5,7                                | 5,9                                | 0,2        |
| Assurance parentale        | 6,3                                | 6,3                                | 0,0        |
| Allocations familiales     | 6,2                                | 6,5                                | 0,3        |

<sup>33</sup>Voir entre autres Jacoby, W. G. (2000). Issue Framing and Public Opinion on Government Spending. *American Journal of Political Science*, 44(4), 750. <https://doi.org/10.2307/2669279>

On n'observe toutefois pas d'effet de ce genre. Il n'y a pas de différence significative quant à la satisfaction face aux services selon que les questions portant sur les services aient été posées avant ou après celles portant sur les impôts, à l'exception des régimes de retraite publics. Dans ce cas, la différence est petite, mais significative et, surtout, elle va dans le sens attendu : les répondants apprécient moins fortement le système public de retraite si on leur a rappelé l'existence des impôts et prélèvements qui en sont la contrepartie.

De façon analogue, les personnes à qui l'on rappelle l'existence de toute une batterie de services publics (hôpitaux, écoles, etc.) devraient avoir une opinion par rapport à la gestion des fonds publics qui est liée à leur satisfaction individuelle face à ces services. Dans ce cas, la présence d'une amorce devrait créer un effet de transfert (« carry-over effect »). Essentiellement, au lieu de penser aux services publics en général, ce qui peut par exemple faire référence aux attitudes des répondants face à l'État, on les pousse à penser leur appréciation de la gestion publique en fonction de leur expérience des actions concrètes des gouvernements dans leur vie. À l'opposé, la relation entre perception généralisée de mauvaise gestion et satisfaction individuelle face aux services devrait être plus faible chez ceux à qui on a posé la question portant sur les services spécifiques en dernier. Van der Walle et Van Ryzin<sup>34</sup> observent un tel effet lorsqu'ils inversent des questions sur la satisfaction générale quant aux services municipaux et la satisfaction spécifique à des services tels que les services d'incendies ou les bibliothèques publiques.

---

<sup>34</sup> Van De Walle, S., & Van Ryzin, G. G. (2011). THE ORDER OF QUESTIONS IN A SURVEY ON CITIZEN SATISFACTION WITH PUBLIC SERVICES: LESSONS FROM A SPLIT-BALLOT EXPERIMENT. *Public Administration*, 89(4), 1436-1450  
<https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2011.01922.x>

Tableau 16 : Évaluation des services publics selon l'évaluation de la gestion des services publics et l'ordre des questions

|                            | Questions sur les services avant les questions sur la gestion |          |            | Questions sur les services après les questions sur la gestion |          |            |
|----------------------------|---|----------|------------|---|----------|------------|
|                            | Bien géré   | Mal géré | Différence | Bien géré   | Mal géré | Différence |
| Hôpitaux                   | 6,3   | 4,9      | -1,4 ***   | 6,1   | 5,1      | -1,0 ***   |
| Écoles                     | 6,9   | 6,2      | -0,7 ***   | 6,8   | 6,1      | -0,7 ***   |
| Université/cégep           | 7,4   | 6,7      | -0,7 ***   | 7,1   | 6,7      | -0,4 .     |
| Garderies                  | 7   | 6,2      | -0,8 ***   | 6,9   | 6,3      | -0,7 **    |
| Routes                     | 5,7   | 4,1      | -1,5 ***   | 5,7   | 4,1      | -1,6 ***   |
| Transport en commun        | 6,7   | 5,9      | -0,8 ***   | 6,6   | 5,8      | -0,8 **    |
| Infrastructures de loisirs | 7,2   | 6,9      | -0,3       | 7,2   | 6,8      | -0,4 *     |
| CHSLD                      | 6,3   | 4,6      | -1,7 ***   | 5,9   | 4,7      | -1,2 ***   |
| Aide sociale               | 6,2   | 4,9      | -1,3 ***   | 6,1   | 5,1      | -1,0 ***   |
| Pensions                   | 6,8   | 5,5      | -1,4 ***   | 6,2   | 5        | -1,2 ***   |
| Assurance-Emploi           | 6,6   | 5,5      | -1,1 ***   | 6,3   | 5,5      | -0,9 **    |
| Assurance parentale        | 6,4   | 6,2      | -0,2       | 6,8   | 6,1      | -0,7 *     |
| Allocations familiales     | 6,9   | 6,2      | -0,6 *     | 7   | 5,9      | -1,1 ***   |

Cette relation prédite par la théorie ne semble pas se confirmer<sup>35</sup> lorsque l'on sépare les résultats du Tableau 13 en fonction de l'ordre dans lequel les questions ont été posées. Bien qu'il existe une relation significative entre perception de mauvaise gestion en général et appréciation des services individuels, elle n'est pas plus forte lorsque les questions sur ces derniers sont posées en premier<sup>36</sup>.

Il est finalement possible de tester si l'association entre services et impôts est visible lorsque l'on renverse le sens de la relation. Le fait de mentionner les treize services publics avant de poser une question quant au poids des impôts pourrait pousser les répondants à trouver ce poids plus acceptable, par le biais d'un effet de contraste. Dans ce cas, on pousse les répondants à mettre en relation les services qu'ils reçoivent et ce qu'ils paient, plutôt que le seul désagrément que constitue la fiscalité.

<sup>35</sup> On obtient des résultats similaires au test de student présenté dans le Tableau 16 lorsque la satisfaction à l'égard des services individuels est régressé de façon linéaire sur la perception de mauvaise gestion et l'ordre des questions.

<sup>36</sup> Il faut noter que la question sur la mauvaise gestion est opérationnalisée sous une forme dichotomique qui réduit la sensibilité de l'analyse. Une variante de la question qui serait basée sur une échelle de 1 à 10, comme celle sur les services individuels, permettrait peut-être d'observer un tel effet. Il serait également théoriquement possible que le fait de poser la question sur l'appréciation générale de la gestion crée un effet de cadrage aux questions portant sur les services publics spécifiques. Ce dernier fait tendrait à produire des évaluations plus cohérentes entre les différents services pour une même personne. Nos données ne semblent toutefois pas confirmer cette hypothèse non plus, la corrélation entre la satisfaction face aux divers services ne change pas de façon significative selon l'ordre des questions. (voir en annexe pour les corrélogrammes).

Cet effet présente un intérêt puisque l'association entre mauvaise gestion et satisfaction face aux services peut potentiellement être vue comme une analyse de la même chose à deux échelles différentes (le général et le spécifique). À l'opposé, les impôts sont clairement conceptuellement distincts des services, même s'ils servent ultimement à financer ces derniers.

Tableau 17 : **Effet de l'ordre des questions sur la propension à trouver ses impôts trop élevés**

| Ordre des questions | Trop d'impôts (%) |
|---------------------|-------------------|
| Impôts avant        | 55,1              |
| Services avant      | 46,5              |
| Différence          | 8,6 **            |

Bien que l'appréciation des services ne varie pas significativement selon le fait que les questions sur les impôts aient été posées en premier ou non, les réponses à ces dernières varient selon ce changement de position dans le questionnaire. Les répondants qui ont répondu aux questions portant sur les services publics avant les questions portant sur les impôts étaient significativement moins nombreux à considérer leurs impôts comme trop élevés, le ratio passant de 55,1 % à 46,5 %.

## 7. Modélisation de la non-réponse

Le dernier élément analysé est la non-réponse aux questions sur la satisfaction face aux services. Les données ayant été colligées par sondage, il s'agit d'un moyen de valider que les questions ont été bien comprises par les répondants. Cela permet de valider la qualité des données obtenues. Pour certains services, le taux de non-réponse à la question sur la satisfaction est relativement élevé.

Tableau 18 : Taux de non-réponse aux questions sur la satisfaction

| Service                    | Non-réponse (%) |                  |              |            |
|----------------------------|-----------------|------------------|--------------|------------|
|                            | Général         | Non-utilisateurs | Utilisateurs | Différence |
| Assurance parentale        | 35,7            | 38,2             | 11,3         | - 26,8 *** |
| Allocations familiales     | 34,4            | 43,0             | 15           | - 28,0 *** |
| Garderies                  | 30,4            | 36,4             | 9,4          | - 27,0 *** |
| Aide sociale               | 26,8            | 29,6             | 5,8          | - 23,7 *** |
| Assurance-emploi           | 22,1            | 27,1             | 7,7          | - 19,4 *** |
| CHSLD                      | 18,4            | 21,4             | 1,9          | - 19,5 *** |
| Pensions                   | 17,3            | 28,1             | 7,3          | - 20,8 *** |
| Transport en commun        | 16,9            | 31,6             | 5            | - 26,7 *** |
| Université/cégep           | 11,0            | 12,9             | 4,7          | - 8,2 ***  |
| Écoles                     | 11,0            | 15               | 1,5          | - 13,6 *** |
| Infrastructures de loisirs | 6,9             | 13,4             | 2,7          | - 10,7 *** |
| Hôpitaux                   | 1,0             | 1,4              | 0,5          | - 0,9      |
| Routes                     | 0,7             | 3,2              | 0,4          | - 2,9 ***  |

Il est particulièrement notable que ce soient les services destinés aux familles avec de jeunes enfants (assurance parentale, allocations familiales et garderies) pour lesquels les répondants ont le plus souvent refusé de formuler une opinion. Ces services sont évidemment destinés à un groupe restreint de la population, mais pas nécessairement plus que les CHSLD ou les établissements d'enseignement supérieur<sup>37</sup>.

<sup>37</sup> Une série de régressions logistiques ont été effectuées mettant en relation la probabilité de ne pas avoir fourni un niveau de satisfaction pour un service et les caractéristiques des répondants. Les résultats apparaissent en annexe. Il apparaît que la non-réponse est presque systématiquement liée au fait d'être un bénéficiaire du service en question, ce qui est attendu et illustré dans le Tableau 18. Au-delà des utilisateurs, le fait d'avoir des enfants est également associé à une plus faible non-réponse pour les garderies, l'aide sociale, les pensions, l'assurance-emploi, l'assurance parentale et les allocations familiales. Les femmes sont également moins nombreuses à ne pas fournir d'opinion quant au transport en commun, à l'aide sociale, à l'assurance-emploi, à l'assurance parentale et aux allocations familiales. Encore une fois, on ne peut pas vraiment parler d'effets systématiques des caractéristiques individuelles.

## CONCLUSION

Toute analyse de la relation qu'entretiennent les Québécois avec l'État québécois ne peut être complète sans un regard à la fois sur les impôts nécessaires à son maintien et les services ainsi financés. Si nos travaux précédents ont souvent exploré différentes facettes de la relation des citoyens avec l'impôt (opinion quant aux impôts, littératie fiscale, perception de la contribution de la classe moyenne, opinion quant à la gestion des fonds publics), ce genre d'analyse est bien complétée par un regard sur l'autre côté de l'équation fiscale.

Quand on examine le bulletin fait par les Québécois des services reçus, le constat varie selon les services: dans certains cas, la note correspond à l'échec; dans d'autres cas, c'est à peine passable, mais dans quelques cas, l'évaluation correspond à une « bonne note ». Ce qu'il y a de frappant et d'inattendu c'est que, pour un même service, l'appréciation est généralement transversale; elle touche d'une manière très semblable toutes les catégories, tous les groupes, même ceux et celles qui appuient le gouvernement!

Plus spécifiquement, sept constats peuvent être faits par rapport aux hypothèses de départ :

1. L'évaluation ne varie pas selon les catégories sociodémographiques, à l'exception des retraités qui ont une appréciation légèrement plus élevée de la majorité des services.
2. Les Québécois évaluent de la même manière les services publics, qu'ils soient des bénéficiaires de ces services ou des non-utilisateurs.
3. La lunette partisane joue un rôle dans l'évaluation des services, mais son effet reste modéré.
4. L'insatisfaction est significativement moins forte chez ceux qui estiment que les fonds publics sont bien ou assez bien gérés, mais la différence demeure modérée.
5. L'évaluation est plus négative chez ceux qui estiment payer trop d'impôts mais l'écart avec ceux qui estiment en payer « assez » reste modéré.
6. Cette évaluation des services publics ne varie pas que l'on ait évoqué les impôts avant les services ou non. Toutefois, l'opinion par rapport aux impôts est sensible à la mention préalable des services publics.
7. La non-réponse aux questions sur la satisfaction face aux services publics est directement liée à l'utilisation des services en question et dans quelques cas à des caractéristiques individuelles cohérentes avec le service en question, validant la méthode de collecte des données.

L'analyse des données conforte certaines théories établies dans la littérature, telles que l'effet de l'appartenance partisane, de la perception à l'égard du poids des impôts et de la perception générale de la gestion publique sur la satisfaction à l'égard des services individuels. Le fait qu'il n'y ait pas de différence marquée entre utilisateurs (potentiels ou avérés) quant à l'appréciation des services ne va pas dans le sens des recherches sur le sujet.

Le fait que l'ordre des questions ait un effet sur le sentiment de payer trop d'impôts mais pas sur l'appréciation des services est particulièrement intéressant. Le fait que la satisfaction face aux impôts et aux services soit corrélée confirme une certaine forme de cohérence chez les citoyens : ceux qui trouvent les services de mauvaise qualité estiment payer trop alors que ceux qui considèrent les services comme plus adéquats sont plus à l'aise avec leur niveau de contribution fiscale.



Un problème documenté de cette relation est qu'il n'est pas évident de dire si les citoyens trouvent qu'ils paient trop d'impôts parce qu'ils estiment que les services ne sont pas du niveau souhaité ou s'ils considèrent ces services comme de mauvaise qualité comme justification a posteriori du fait qu'ils veulent payer moins d'impôt<sup>38</sup>. Le fait que l'inversion des questions n'ait un effet que sur l'opinion par rapport aux impôts et pas sur celle quant aux services semble indiquer que les citoyens forment leur opinion quant aux impôts après avoir considéré l'offre de services publics et pas le contraire. Ils adoptent donc vraisemblablement une logique budgétaire où les besoins de dépenses sont identifiés en premier et les moyens de les financer viennent ensuite. Il s'agit d'ailleurs de la façon dont sont théoriquement conçus les budgets gouvernementaux.

Il importe également de noter que nos questions sur la satisfaction face aux services restent des questions générales et diffèrent donc des enquêtes que peuvent faire les administrations publiques pour évaluer la satisfaction des usagers de leurs services. On ne peut par exemple pas distinguer entre une personne qui se dirait insatisfaite de l'assurance-emploi parce qu'elle n'y est « pas » admissible, parce qu'elle juge qu'il est « trop difficile » d'y être admissible, parce qu'elle trouve qu'il est « trop facile » d'y être admissible; parce qu'elle trouve que les prestations qu'elle offre ne sont « pas assez » importantes ou au contraire, « trop importantes ». Nos résultats sont donc plus solides lorsqu'ils sont analysés dans leur ensemble comme une mesure de la satisfaction généralisée à l'égard des services publics que comme outil d'appréciation spécifique d'un service par rapport à un autre, comme peuvent le faire des études spécifiques sur la satisfaction face au système de santé ou par rapport aux écoles.

La satisfaction face à ces services est beaucoup plus influencée par des facteurs politiques que par les caractéristiques socioéconomiques des répondants. Les faits d'appuyer le parti au pouvoir, de considérer les fonds publics comme bien gérés ou ses impôts comme étant d'un niveau adéquat sont tous associés à une plus grande satisfaction à l'égard des services publics. L'utilisation d'inversions des questions dans notre sondage a permis d'observer que les opinions quant aux impôts semblent influencées par la satisfaction par rapport aux services, mais pas le contraire.

---

<sup>38</sup> Citrin (1979) op. cit.

## ANNEXES

Tableau 19: Effet des caractéristiques socioéconomiques sur la non-réponse

|                               | Âge      | Femme     | Revenu<br>(par tranche) | Université | Avec enfant | Retraité  | Utilisateur |
|-------------------------------|----------|-----------|-------------------------|------------|-------------|-----------|-------------|
| Hôpitaux                      | 0,559    | - 1,198   | - 0,508                 | 2,785      | 1,903       | - 16,653  | - 1,449     |
| Écoles                        | 0,152    | 0,26      | - 0,007                 | - 0,361    | - 0,622     | - 0,132   | - 2,434 *** |
| Université<br>/cégep          | - 0,061  | 0,276     | - 0,18 *                | - 0,505    | 0,126       | - 0,633 . | - 1,878 *** |
| Garderies                     | - 0,006  | 0,227     | 0,069                   | 0,216      | - 1,061 *** | - 0,018   | - 1,608 *** |
| Routes                        | 0,39     | - 0,847   | - 0,925 .               | 1,655      | - 0,115     | - 17,94   | - 2,046 .   |
| Transport en commun           | 0,069    | 0,581 **  | 0,137 *                 | - 0,591 .  | 0,043       | 0,014     | 2,369 ***   |
| Infrastructures de<br>loisirs | 0,376 *  | 0,495     | - 0,348 **              | 0,495      | - 0,948     | - 0,587   | - 2,245 *** |
| CHSLD                         | - 0,05   | 0,071     | 0,001                   | 0,22       | - 0,136     | - 0,099   | - 2,019 *** |
| Aide sociale                  | 0,13     | 0,753 *** | 0,087                   | - 0,2      | - 0,772 **  | 0,096     | - 1,816 *** |
| Pensions                      | - 0,18 * | 0,07      | - 0,068                 | 0,503 *    | - 0,54 *    | - 0,692 . | - 1,236 *** |
| Assurance-Emploi              | 0,132    | 0,645 *** | - 0,044                 | 0,088      | -0,654 *    | 0,433 .   | - 1,971 *** |
| Assurance parentale           | 0,02     | 0,754 *** | 0,023                   | - 0,183    | - 1,819 *** | - 0,015   | - 1,252 *** |
| Allocations familiales        | 0,088    | 0,624 *** | - 0,007                 | 0,086      | - 2,057 *** | 0,137     | - 0,858 *** |

**Tableau 19 : Corrélations entre la satisfaction à l'égard des différents services lorsque les questions sur les services ont été posées en premier**

|                                       | 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | 10   | 11   | 12   | 13 |
|---------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|----|
| <b>Hôpitaux (1)</b>                   | 1    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |    |
| <b>Écoles (2)</b>                     | 0,45 | 1    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |    |
| <b>Université/cégep (3)</b>           | 0,4  | 0,54 | 1    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |    |
| <b>Garderies (4)</b>                  | 0,41 | 0,63 | 0,57 | 1    |      |      |      |      |      |      |      |      |    |
| <b>Routes (5)</b>                     | 0,51 | 0,35 | 0,29 | 0,31 | 1    |      |      |      |      |      |      |      |    |
| <b>Transport en commun (6)</b>        | 0,43 | 0,46 | 0,47 | 0,48 | 0,39 | 1    |      |      |      |      |      |      |    |
| <b>Infrastructures de loisirs (7)</b> | 0,29 | 0,44 | 0,51 | 0,48 | 0,19 | 0,49 | 1    |      |      |      |      |      |    |
| <b>CHSLD (8)</b>                      | 0,67 | 0,51 | 0,35 | 0,47 | 0,52 | 0,45 | 0,32 | 1    |      |      |      |      |    |
| <b>Aide sociale (9)</b>               | 0,35 | 0,45 | 0,36 | 0,43 | 0,38 | 0,42 | 0,33 | 0,4  | 1    |      |      |      |    |
| <b>Pensions (10)</b>                  | 0,49 | 0,37 | 0,38 | 0,41 | 0,43 | 0,45 | 0,3  | 0,49 | 0,46 | 1    |      |      |    |
| <b>Assurance-Emploi (11)</b>          | 0,38 | 0,35 | 0,4  | 0,42 | 0,37 | 0,34 | 0,35 | 0,4  | 0,62 | 0,57 | 1    |      |    |
| <b>Assurance parentale (12)</b>       | 0,41 | 0,4  | 0,48 | 0,5  | 0,3  | 0,44 | 0,46 | 0,37 | 0,53 | 0,47 | 0,57 | 1    |    |
| <b>Allocations familiales (13)</b>    | 0,41 | 0,46 | 0,46 | 0,52 | 0,32 | 0,44 | 0,43 | 0,38 | 0,62 | 0,51 | 0,64 | 0,78 | 1  |

Tableau 20 : **Corrélations entre la satisfaction à l'égard des différents services lorsque les questions sur les services ont été posées en deuxième**

|                                       | 1    | 2    | 3    | 4    | 5    | 6    | 7    | 8    | 9    | 10   | 11   | 12  | 13 |
|---------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----|----|
| <b>Hôpitaux (1)</b>                   | 1    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |     |    |
| <b>Écoles (2)</b>                     | 0,43 | 1    |      |      |      |      |      |      |      |      |      |     |    |
| <b>Université/cégep (3)</b>           | 0,43 | 0,54 | 1    |      |      |      |      |      |      |      |      |     |    |
| <b>Garderies (4)</b>                  | 0,39 | 0,53 | 0,48 | 1    |      |      |      |      |      |      |      |     |    |
| <b>Routes (5)</b>                     | 0,47 | 0,35 | 0,33 | 0,35 | 1    |      |      |      |      |      |      |     |    |
| <b>Transport en commun (6)</b>        | 0,36 | 0,4  | 0,45 | 0,45 | 0,32 | 1    |      |      |      |      |      |     |    |
| <b>Infrastructures de loisirs (7)</b> | 0,37 | 0,4  | 0,53 | 0,51 | 0,25 | 0,43 | 1    |      |      |      |      |     |    |
| <b>CHSLD (8)</b>                      | 0,67 | 0,55 | 0,44 | 0,46 | 0,49 | 0,42 | 0,39 | 1    |      |      |      |     |    |
| <b>Aide sociale (9)</b>               | 0,34 | 0,35 | 0,28 | 0,33 | 0,29 | 0,41 | 0,3  | 0,34 | 1    |      |      |     |    |
| <b>Pensions (10)</b>                  | 0,49 | 0,38 | 0,41 | 0,39 | 0,46 | 0,43 | 0,35 | 0,5  | 0,51 | 1    |      |     |    |
| <b>Assurance-Emploi (11)</b>          | 0,43 | 0,34 | 0,46 | 0,33 | 0,37 | 0,48 | 0,36 | 0,43 | 0,53 | 0,62 | 1    |     |    |
| <b>Assurance parentale (12)</b>       | 0,3  | 0,33 | 0,37 | 0,53 | 0,25 | 0,42 | 0,41 | 0,31 | 0,58 | 0,49 | 0,51 | 1   |    |
| <b>Allocations familiales (13)</b>    | 0,33 | 0,34 | 0,33 | 0,35 | 0,32 | 0,48 | 0,37 | 0,36 | 0,67 | 0,53 | 0,57 | 0,7 | 1  |

### Questions du sondage

1. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant très insatisfait et 10 très satisfait, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard des services publics suivants :

| <i>PERMUTATION</i>  | Très insatisfait(e) |    |    |    |    |    |    |    |    | Très satisfait(e) | Je ne sais pas/Ne s'applique pas |
|---|---------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------------|----------------------------------|
| Hôpitaux et cliniques médicales   | 01                  | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10                | 99                               |
| École primaire ou secondaire  | 01                  | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10                | 99                               |
| Université ou cégep   | 01                  | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10                | 99                               |
| Garderie ou service de garde  | 01                  | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10                | 99                               |
| Routes, autoroutes et entretien de celles-ci  | 01                  | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10                | 99                               |
| Transport en commun   | 01                  | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10                | 99                               |
| Parcs, piscines, arénas et bibliothèques (ou autres infrastructures de loisirs publiques) | 01                  | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10                | 99                               |
| Centre de soins de longue durée (CHSLD)   | 01                  | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10                | 99                               |

2. Sur une échelle de 1 à 10, 1 étant très insatisfait et 10 très satisfait, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard des prestations publiques suivantes :

| <i>PERMUTATION</i>   | Très insatisfait(e) |    |    |    |    |    |    |    |    | Très satisfait(e) | Je ne sais pas/Ne s'applique pas |
|--|---------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------------|----------------------------------|
| Aide sociale   | 01                  | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10                | 99                               |
| Pensions de Sécurité de Vieillesse et Régime de rentes du Québec | 01                  | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10                | 99                               |
| Assurance-emploi   | 01                  | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10                | 99                               |
| Régime québécois d'assurance parentale                           | 01                  | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10                | 99                               |
| Allocations familiales   | 01                  | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10                | 99                               |

3. Est-ce que vous ou un membre de votre famille proche a fait appel à un de ces services dans la dernière année?

| <i>PERMUTATION</i>                      | Oui | Non | Je ne sais pas |
|---|-----|-----|----------------|
| Hôpitaux et cliniques médicales         | 1   | 2   | 3              |
| École primaire ou secondaire            | 1   | 2   | 3              |
| Université ou cégep                     | 1   | 2   | 3              |
| Garderie ou service de garde            | 1   | 2   | 3              |
| Routes et autoroutes                    | 1   | 2   | 3              |
| Transport en commun                     | 1   | 2   | 3              |
| Parcs, piscines et gymnases publics     | 1   | 2   | 3              |
| Centre de soins de longue durée (CHSLD) | 1   | 2   | 3              |

4. Est-ce que vous ou un membre de votre famille proche a reçu une ou plusieurs de ces prestations publiques au cours de la dernière année?

| <i>PERMUTATION</i>   | Oui | Non | Je ne sais pas |
|--|-----|-----|----------------|
| Aide sociale   | 1   | 2   | 3              |
| Pensions de Sécurité de Vieillesse et Régime de rentes du Québec | 1   | 2   | 3              |
| Assurance-emploi   | 1   | 2   | 3              |
| Régime québécois d'assurance parentale                           | 1   | 2   | 3              |
| Allocations familiales   | 1   | 2   | 3              |

5. D'une manière générale, estimez-vous que les impôts payés par les contribuables québécois sont très bien, plutôt bien, plutôt mal ou très mal administrés et dépensés par le gouvernement?

Très bien administrés et dépensés ..... 1  
Plutôt bien administrés et dépensés ..... 2  
Plutôt mal administrés et dépensés ..... 3  
Très mal administrés et dépensés ..... 4

6. Globalement, quand vous considérez l'ensemble des services gouvernementaux, diriez-vous que vous payez trop d'impôts, assez d'impôts, ou pas assez d'impôts (vous seriez disposé à en payer plus)

Vous payez trop d'impôts..... 1  
Vous payez Assez d'impôts ..... 2  
Vous ne payez pas assez d'impôts (vous seriez disposé à en payer plus)..... 3